

Κωδικός:	E-05.3α
Έκδοση	01
Ημερομηνία Αναθεώρηση:	04/04/2023

E05.3α – ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Η εταιρεία μας προσφέρει καινοτόμες λύσεις, υποστήριξη πληροφοριακών συστημάτων και παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών σε όλους τους Οργανισμούς του Ελληνικού Δημοσίου αλλά και στον ιδιωτικό τομέα με σκοπό τη βέλτιστη εκμετάλλευση των πόρων τους και τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών τους.

Βασική αρχή και δέσμευση της εταιρείας μας, αλλά και φιλοσοφία κάθε στελέχους της είναι η παροχή ποιοτικών υπηρεσιών. Στόχος της είναι να παρέχει στους πελάτες της υπηρεσίες που να καλύπτουν τις απαιτήσεις τους, να συμμορφώνεται με τις σχετικές νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις και να επιτυγχάνει τους στόχους ποιότητας που θέτει.

Για να επιτύχει τα πιο πάνω, η Διεύθυνση της εταιρείας έχει υιοθετήσει Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο **ISO 9001**, καθώς και το Σύστημα Διαχείρισης Υπηρεσιών σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο **ISO 20000** τα οποία και εφαρμόζει σε όλα της τα τμήματα και τις δραστηριότητες που αναφέρονται πιο πάνω και σχετίζονται με την ποιότητα και τη διαχείριση των υπηρεσιών που παρέχει, αλλά και την ικανοποίηση των πελατών της.

Δέσμευση της εταιρείας είναι, η συνεχής βελτίωση της αποτελεσματικότητας των δύο παραπάνω Συστημάτων Διαχείρισης, με άξονα:

- Την ανασκόπηση και συνεχή βελτίωση των χαρακτηριστικών των προϊόντων/ υπηρεσιών της, όπου αυτό είναι εφικτό, καθώς και της αποτελεσματικότητας των διεργασιών της και κατ' επέκταση ολόκληρου του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και Υπηρεσιών.
- Τον καθορισμό μετρήσιμων αντικειμενικών σκοπών.
- Τη διάθεση πόρων για την εξασφάλιση της κατάλληλης υποδομής και της απρόσκοπτης, αποδοτικής και αποτελεσματικής λειτουργίας κάθε τμήματος της εταιρείας και παροχής των υπηρεσιών στους πελάτες.
- Το μηδενισμό των ποιοτικών παραπόνων των πελατών.
- Την αποφυγή οποιασδήποτε μορφής επιβάρυνσης προς το περιβάλλον μέσω των δραστηριοτήτων της.
- Τη διασφάλιση ότι, κατά την εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας και των Υπηρεσιών, θα εντοπίζονται και θα αντιμετωπίζονται απειλές και θα αξιοποιούνται ευκαιρίες, μέσα από εκτίμηση της επικινδυνότητας και την εφαρμογή προληπτικών μέτρων ελέγχου.
- Την ενθάρρυνση, συνεχή κατάρτιση, ενημέρωση και εκπαίδευση του προσωπικού, ώστε να προάγεται η Ποιότητα σε κάθε τους δραστηριότητα, με απώτερο σκοπό να αποκτήσουν την ανάλογη κουλτούρα και σωστή συμπεριφορά, σε θέματα που άπτονται της ποιότητας των εργασιών της εταιρείας και τη διαχείριση των υπηρεσιών που παρέχει.
- Τη συνεχή ενημέρωση και προσπάθεια για κάλυψη των απαιτήσεων των νομοθετικών διατάξεων, οδηγιών και εφαρμοζόμενων προτύπων.
- Την τήρηση όλων των μέτρων και παροχή των απαραίτητων πόρων ώστε να τηρούνται όλα τα μέτρα και οι οδηγίες που αφορούν τη διαχείριση και εφαρμογή των διαταγμάτων που κατά καιρούς εκδίδονται από το Υπουργείο Υγείας σχετικά με τον COVID – 19 αλλά και όποιας πανδημίας ανακοινώνεται από το εν λόγω Υπουργείο.

Με γνώμονα την αρχή της συνεχούς βελτίωσης, η εταιρεία επενδύει στο ανθρώπινο δυναμικό της και σέβεται τον πελάτη.

Για την Εταιρεία

.....

...../...../.....